



Tous les bulletins sur la prévention des pertes peuvent être consultés à l'adresse suivante :

<http://www.clia.ca>

■ Bulletin No. 173

Lettres-mandats et conflits d'intérêts

Le droit qui s'applique aux conflits d'intérêts est actuellement l'objet de discussions importantes chez les avocats du Canada. À la suite de l'arrêt prononcé par la Cour suprême dans *Strother c. 3464920 Canada Inc.*, 2007 CSC 24, l'Association du Barreau canadien a mis sur pied un Groupe de travail sur les conflits d'intérêts (www.cba.org/ABC/groups_f/conflits/) qui étudie en ce moment les commentaires reçus sur les questions présentées à l'automne 2007 dans le document de consultation intitulé *Difficultés pratiques que posent les règles actuelles sur les conflits d'intérêts*.

Ce document de consultation a soulevé la question de l'emploi des lettres-mandats une question qui découle directement de *Strother*, où les juges minoritaires ont fait les observations suivantes :

L'avocat a, envers son client, le devoir d'agir loyalement en fournissant les services convenus dans le mandat. Ce devoir de loyauté n'est pas quelque chose de vague. Il se rattache aux obligations que l'avocat a assumées conformément au mandat. Ce ne sont pas les conflits de loyauté dans l'abstrait qui posent des problèmes, mais les obligations conflictuelles – des obligations qui sont déterminées par le mandat.

Ainsi, la lettre-mandat peut jouer un rôle primordial lorsqu'il s'agit de déterminer s'il y a ou non conflit d'intérêts. Le Groupe de travail a écrit ce qui suit :

Nous sommes d'avis que les mandats écrits comportent plusieurs avantages. Ils permettent de bien documenter les attentes des clients ainsi que la compréhension commune du mandat de l'avocat. Les avocats tout autant que les clients profitent de la clarté, d'entrée de jeu, au niveau de la relation avocat-client, ce qui leur permet de réduire ainsi les risques d'éventuels malentendus ou de mauvaises surprises. Pour les avocats, un mandat écrit peut également limiter la responsabilité, comme l'a démontré l'arrêt

Strother. N'eût été la portée limitée du mandat, l'avocat et le cabinet en question auraient été confrontés à un niveau beaucoup plus élevé de responsabilité, possiblement de dimensions catastrophiques.

[...]

Le contenu des mandats écrits varie selon les cas, mais devrait, de façon générale, pour chaque nouveau dossier, inclure :

- l'identité du client (par exemple, particulier, société, groupe d'actionnaires, partenariat ou partenaire)
- la portée du mandat
- toute exception aux exigences en matière de confidentialité
- une entente sur les honoraires et la facturation
- un aperçu de l'échéancier proposé relativement au mandat
- une déclaration permettant ou interdisant au cabinet de prendre action contre le client, sur des affaires non-relées, tout en s'assurant que la confidentialité sera en tout temps maintenue
- la procédure à suivre pour mettre fin à la relation avocat-client
- quand et si toute obligation ou tout devoir de loyauté sera maintenu au terme du mandat.

Ces conseils relatifs à la prévention des pertes sont excellents. Que les modèles proposés par le Groupe de travail de l'ABC finissent par être adoptés ou non, vous devriez déjà employer des lettres-mandats claires et détaillées dans votre pratique. Vous limiterez ainsi votre responsabilité.

■ Bulletin No. 174

Les défis que doivent relever les aidants naturels

Statistique Canada rapporte que plus de 1,7 million d'adultes âgés de 45 à 64 ans prodiguaient des soins informels à près de 2,3 millions de personnes âgées au Canada en 2002, et 70 % d'entre eux avaient aussi un emploi rémunéré. D'après l'enquête, les conséquences de cette situation pour les aidants variaient selon le degré

d'intensité des soins nécessaires et du travail rémunéré. Ceux qui faisaient état du plus haut degré d'intensité dans les soins qu'ils prodiguaient et des plus longues heures de travail rémunéré étaient aussi ceux dont les activités sociales, les projets de vacances et la structure du sommeil étaient les plus perturbés, ce qui n'a rien d'étonnant. Les aidants de ce groupe étaient aussi ceux qui avaient fait, en raison des soins qu'ils prodiguaient, le plus de compromis professionnels, tels que la réduction de leurs heures de travail et de leur revenu, une modification de leur régime de travail, ou le report à plus tard d'une formation ou de la poursuite de leurs études.

Maintenant que les avocats de la génération du baby-boom ajoutent les soins à prodiguer à leurs parents ou à leurs conjoints vieillissants à la liste des responsabilités qu'ils cumulent déjà, les cabinets d'avocats et les services du contentieux devraient être au fait de l'incidence possible de cette situation sur le milieu de travail. Les membres de cette « génération sandwich » ont progressé dans leur carrière tout en s'acquittant de leurs devoirs de parents d'adolescents et de jeunes adultes, mais ils se chargent maintenant en outre de prodiguer des soins à leurs conjoints ou à leurs parents. Il y a de fortes chances pour que cet état de choses résulte en une augmentation du niveau de stress, qui peut se manifester de bien des façons.

Les avocats qui réussissent comptent déjà sur une gamme de mécanismes qui leur permettent de faire face au stress, qu'il s'agisse d'exercice, d'activités créatives ou de congés. Mais lorsque les responsabilités s'accumulent, il devient plus difficile de trouver du temps pour pratiquer des activités qui permettent de réduire le stress, et des effets néfastes peuvent rapidement se faire sentir. Il arrive que les avocats surmenés se mettent à éviter les contacts sociaux, souffrent de dépression ou voient leur santé décliner. Lorsque les exigences de la vie privée prennent le pas sur les réalisations professionnelles, la possibilité que surviennent des manquements ou des fautes professionnels donnant lieu à des actions augmente en proportion.

Afin de minimiser ces risques, les gestionnaires de cabinets doivent avoir conscience que les avocats de la « génération sandwich » subissent des pressions croissantes et être prêts à les écouter s'ils demandent une réduction de leurs heures de travail ou un horaire flexible, ou que leurs responsabilités au travail soient déléguées ou attribuées à quelqu'un d'autre. En accédant aux demandes des aidants, les cabinets pourront se protéger et réduire les risques que les responsabilités des aidants aient une incidence néfaste sur leurs clients ou sur la réputation du cabinet.

Il existe de plus en plus de ressources pour soutenir les aidants. Les sites suivants donnent un aperçu des problèmes auxquels ceux-ci font face :


- Coalition canadienne des aidantes et aidants naturels : <http://www.ccc-ccan.ca/>
- Caregiver's Handbook (Manuel à l'intention des aidants, en anglais seulement) : http://members.shaw.ca/bcseniors/caregiver_handbook.pdf

- Les pages « Aidants naturels » sur le site de Santé Canada : www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/home-domicile/caregiv-interven/index_f.html

■ Bulletin No. 175

Dix tuyaux technologiques pour économiser du temps

C'est le temps des listes de fin d'année; voici donc *Dix choses que j'ai apprises* au cours de l'année qui m'aident à travailler plus efficacement.

1. **Ctrl+A** – Cette touche de raccourci très pratique sélectionne tout le texte contenu dans un document. Utilisez-la pour copier (Ctrl+C) et coller (Ctrl+V) le contenu d'un document dans un autre document ou dans un courriel.
2. **Fil RSS** – Abonnez-vous au fil RSS (*Really Simple Syndication*) sur les sites Web que vous visitez souvent. Un lecteur de fil RSS crée un lien au site pour vous et détecte les nouveautés, comme l'avertissement, sur le site CanLII, que de nouvelles décisions des tribunaux auxquels vous avez choisi de vous intéresser ont été affichées. Cherchez le symbole  sur les sites que vous visitez le plus fréquemment; il indique qu'un fil RSS est disponible. Pour vous y abonner, cliquez sur le symbole et suivez les instructions. C'est rapide, facile et gratuit.
3. **Règles Outlook** – Si vous êtes abonné à des bulletins électroniques de toutes sortes qui encombrant votre corbeille arrivée et vous empêchent de vous concentrer sur votre tâche, éliminez la tentation de lire ces courriels dès leur arrivée en vous créant un système de classement automatique à l'aide des règles Outlook. Sans grand effort, les bulletins électroniques peuvent être classés directement dans des dossiers Outlook pour être lus plus tard. Vous pouvez vous servir du même processus pour faire suivre automatiquement des courriels que vous recevez à d'autres personnes.
4. **tinyurl.com** – Ce site règle le problème des très longues adresses URL qui, souvent, se brisent quand on les colle dans un courriel. Il fournit un lien de remplacement permanent véritablement minuscule. Copiez et collez une trop longue adresse Web dans l'espace prévu à cette fin sur le site www.tinyurl.com et une nouvelle, courte adresse URL vous sera fournie. Vous pourrez l'utiliser dans vos courriels ou dans d'autres documents dans lesquels il vous faut insérer un lien Web. Ce service est gratuit et facile à utiliser.
5. **Logiciels de traitement de texte en ligne** – Pour avoir accès à vos documents en cours de rédaction de chez vous comme de votre bureau, vous pouvez les annexer à un courriel que vous vous adressez, mais le résultat habituel est que le document existe en plusieurs versions sauvegardées sur plusieurs disques durs, et qu'il faut alors continuellement essayer de trouver la version la plus à jour. Essayez plutôt de vous servir d'un logiciel de traitement de texte en ligne, accessible gratuitement, tel que Google Docs (www.docs.google.com), pour travailler à des documents qui ne comportent rien de confidentiel à

partir de n'importe quel ordinateur ayant un accès Internet. Ce logiciel vous permet même d'inviter d'autres personnes à lire ou à modifier votre document ou à collaborer à sa rédaction, si vous le désirez.

6. **Google Desktop** – Google Desktop peut indexer tout ce que contient votre ordinateur, qu'il s'agisse de courriels, de documents Word, de fichiers en format PDF, de photos ou de chiffriers électroniques, et vous offre toute la puissance et la vitesse d'une recherche dans Google pour vous aider à trouver la référence de la décision que quelqu'un vous a envoyée ou le document en cours de rédaction qui a été mal classé. Ce logiciel est convivial et rarement décevant.
7. **Collage spécial** – Quand vous collez du texte d'un document ou d'une page Web dans un autre document, au lieu de vous servir de la fonction Coller (**Ctrl+V**) habituelle, cliquez sur le menu Edition, puis sur Collage spécial. Dans le menu qui se déroule ensuite, choisissez Texte sans mise en forme et suivez le processus. Le texte sera collé dans votre document avec le formatage de ce document plutôt qu'avec celui du document d'origine.
8. **Ma bibliothèque** – En utilisant le processus Microsoft pour nommer les dossiers, créez un dossier appelé Ma bibliothèque sur votre ordinateur. Vous pourrez y sauvegarder articles, livres blancs, pages Web et affichages de blogues et y avoir accès plus tard. Si
- vous utilisez ce dossier de concert avec Google Desktop, vous pourrez facilement faire une recherche dans son contenu et trouver toutes les ressources sur un sujet donné que vous y aurez sauvegardées.
9. **Réduisez les interruptions dues au courrier électronique** – Si vous voulez abattre plus de besogne en moins de temps, essayez de changer vos paramètres de courriel de façon que l'envoi et la réception automatiques de messages ne se fassent que toutes les heures ou toutes les deux heures, plutôt que toutes les cinq ou dix minutes. Désactivez aussi les avertisseurs sonores et les fenêtres contextuelles de notification. Ensuite, imposez-vous de ne vérifier vos courriels que toutes les heures ou toutes les deux heures et, sachant que vous ne serez pas interrompu, plongez-vous dans votre travail.
10. **Délégez davantage** – Voici un tuyau qui n'a rien à voir avec la technologie. Avant de vous lancer dans une tâche administrative, posez-vous cette question : Est-ce qu'un diplôme en droit est nécessaire pour exécuter cette tâche? Si la réponse est non, délégez-la si vous le pouvez, et n'oubliez pas de suivre les règles de base qui s'appliquent dans cette situation : 1) Sélectionnez la tâche et définissez-la clairement; 2) Choisissez la personne apte à accomplir cette tâche; 3) Expliquez-lui ce qui doit être fait et, s'il le faut, quand et comment; 4) Assurez le suivi.